

Gérer les situations difficiles

2 j (14 heures)

Ref : GESSD

Public

Tout manager

Pré-requis

Aucun

Moyens pédagogiques

Modalité : Formation en présentiel ou en classe virtuelle

Organisation : formation en temps plein continu

Méthodes : Alternance d'apports théoriques et de nombreux exercices pratiques et mises en situation, échanges basés sur la pratique professionnelle des participants et du formateur, formation progressive en mode participatif

Moyens : Salle équipée d'un tableau blanc, vidéoprojecteur et paperboard ou d'une télé connectée OU outil de visio-conférence

Modalités de suivi et d'évaluation

Suivi : feuille de présence émargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur, Attestation de fin de formation remise à chaque stagiaire, certificat de réalisation

Evaluation : Questionnaire de positionnement en amont, exercices de mise en pratique ou quiz de connaissances tout au long de la formation permettant de mesurer la progression des stagiaires, questionnaire de satisfaction et Auto-évaluation des acquis de la formation par les stagiaires, quiz d'évaluation des acquis en fin de formation

Action Collective ATLAS

AELION est sélectionné par l'OPCO ATLAS dans le cadre des Actions Collectives Nationales (ACN) LEADERSHIP | MANAGEMENT.

Formation 100 % pris en charge par votre OPCO ATLAS (sous réserve de fonds disponibles et de validation de votre projet par votre conseiller-ère ATLAS).

La formation "Gestion des Situations Difficiles" vise à prévenir, gérer et résoudre les tensions et les conflits au sein d'un contexte professionnel. En mettant l'accent sur la compréhension des diverses sources de tensions, les participants acquièrent des grilles de lecture pour anticiper et éviter les situations conflictuelles.

Une attention particulière est accordée à la gestion émotionnelle, permettant aux apprenants de maîtriser leurs propres émotions et mieux comprendre celles de leurs interlocuteurs, renforçant ainsi leur bien-être et leur impact dans des situations difficiles. La maîtrise de la communication assertive est également au coeur de la formation, offrant aux participants les outils nécessaires pour maintenir des échanges ouverts et constructifs. Les outils transmis aux stagiaires leur permettent immédiatement après la formation de cultiver un environnement professionnel harmonieux et respectueux de tous. Chaque modèle théorique proposé fera l'objet d'une prise de recul personnelle (meilleure compréhension de ses réactions et comportements pour une meilleure adaptation aux situations de tension ou de conflit à venir) et d'une mise en situation opérationnelle et concrète.

Objectifs

- Comprendre les différentes sources de conflits et savoir les éviter
- Gérer ses émotions et mieux comprendre celles de son interlocuteur pour gagner en impact
- Maîtriser sa communication en situation difficile
- Mettre en oeuvre des stratégies de prévention de tensions ou conflits
- Apprendre à désamorcer des situations difficiles et résoudre des conflits
- Identifier dans quelle mesure les bonnes pratiques managériales peuvent servir la stratégie RSE de l'entreprise

Programme détaillé

PARTIE 1 : ½ JOURNEE

IDENTIFIER LES CATEGORIES ET PRINCIPES DE SITUATIONS DIFFICILES

- Distinguer incompréhension, désaccord, tension, conflit
- Connaître les formes (conflits de loyauté, d'intérêt, manque de reconnaissance ou d'équité, tension sociale...) et les facteurs explicatifs
- Repérer les mécanismes en jeu (variables suivant l'histoire, le contexte, la psychologie, les repères socio-culturels des individus, ...)
- Identifier ses stratégies relationnelles en cas de tension ou de conflit

PARTIE 2 : ½ JOURNEE

ANALYSER SES MECANISMES EMOTIONNELS ET CEUX DES AUTRES

- Les émotions liées au plaisir, la peur, la sécurité, la reconnaissance, le dépassement de soi
- Les facteurs de stress en situation professionnelle
- Les manifestations et effets du stress (le rejet, l'évitement, l'agressivité, la manipulation, ...)
- Les paramètres de la communication utilisables (verbale/ non-verbale, écrite)
- Les filtres dans les relations sociales
- L'identification des besoins insatisfaits

PARTIE 3 : ½ JOURNEE

IDENTIFIER SON TYPE DE PERSONNALITE ET ADAPTER SON COMPORTEMENT POUR COMMUNIQUER AVEC AUTRUI

- Situer sa façon de communiquer et l'image transmise
- Repérer et comprendre le comportement de ses interlocuteurs
- Savoir communiquer avec différents interlocuteurs

PARTIE 4 : ½ JOURNEE

PREVENTION ET RESOLUTION DE TENSIONS OU CONFLITS

- Exprimer et traiter les désaccords
- Clarifier les positions, points de vue et attentes
- Prendre en compte et traiter les revendications
- Recadrer les relations avec soi ou entre collaborateurs

PRENDRE EN COMPTE LA RSE

- L'importance de la RSE pour les entreprises
- Explication des enjeux liés à la RSE (sociaux, environnementaux, éthiques)
- Définition de la RSE et ses grands principes
- Exemples concrets d'actions RSE pour les entreprises et les managers
- Lien entre RSE et gestion des conflits
- Manager les situations difficiles dans un cadre de travail respectueux, éthique et inclusif

PLAN D'ACTION

- Réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en oeuvre dans son environnement
 - Création d'un plan d'action
 - Conseils personnalisés donnés par l'animateur à chaque participant
-